

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR KONSUMENTS ABONNEMANG PÅ BOXERS TJÄNSTER 2014-06-30 TILLS VIDARE

1. ALLMÄNT

1.1 Dessa allmänna villkor ("Allmänna Villkor") gäller när en privatperson ("Kund") sluter avtal med Boxer TV-Access AB ("Boxer") om abonnemang på någon eller några av de tjänster som Boxer erbjuder i det digitala mark-TV-nätet och/eller i bredbandsnätet ("Tjänsterna") eller när Kund sluter avtal med Boxer angående köp av hårdvara. Bara personer som är minst 18 år och folkbokförda i Sverige får ingå avtal med Boxer. Utrustning som hyrs eller lånas av Boxer får bara nyttjas i Sverige för privat bruk.

1.2 Boxers utbud av olika Tjänster från tid till annan anges på Boxers hemsida www.boxer.se ("Webbplatsen"). Information om Tjänsterna kan även ges av Boxers kundservice.

1.3 För varje abonnemang gäller även de särskilda villkor som Boxer tillämpar för den specifika Tjänsten ("Särskilda Villkor") samt de specifika villkor om priser, avtalstid och annat som Boxer tillhandahåller Kunden i samband med att Kunden gör beställningen av sådant abonnemang ("Orderbekräftelsen"). Orderbekräftelsen och de Särskilda Villkoren bildar tillsammans med dessa Allmänna Villkor det avtal ("Avtalet") som gäller mellan Kunden och Boxer. Om inte dessa Allmänna Villkor, de Särskilda Villkoren eller innehållet i Orderbekräftelsen stämmer överens med varandra ska följande prioritetsordning gälla: Orderbekräftelsen gäller framför de Allmänna och Särskilda Villkoren och de Särskilda Villkoren gäller framför de Allmänna Villkoren. Kunden kan när som helst komplettera Avtalet med ytterligare abonnemang efter särskild beställning hos Boxer och under förutsättning att Kunden accepterar Boxers villkor för sådant ytterligare abonnemang.

1.4 Sedvanlig kreditkontroll av Kunden genomförs regelmässigt innan avtal ingås. Boxer förbehåller sig även rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden under avtalstiden (se punkt 2). Om det av informationen kan antas att Kunden inte kommer att fullgöra sina åtaganden mot Boxer, har Boxer rätt att avböja att ingå avtal samt att säga upp Avtalet. Boxer kan istället för uppsägning välja att kräva att Kunden ställer säkerhet för fullgörande av sina skyldigheter enligt Avtalet. Om Kunden vägrar att ställa sådan säkerhet har Boxer rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Avseende Boxers rätt att säga upp Avtalet eller kräva säkerhet för fullgörande gäller för Boxers Telefonitjänst istället vad som anges i de Särskilda Villkoren för Telefonitjänsten.

2. SAMTYCKE TILL BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER M.M.

2.1 Genom att lämna begärda uppgifter i samband med Avtalets ingående samtycker Kunden till att Boxer, bolag inom den företagsgrupp Boxer tillhör och av Boxer utsedda samarbetspartners, såväl i Sverige som utomlands, behandlar personuppgifter som rör Kunden för nedan angivna ändamål.

Kunden är medveten om att denna behandling bland annat omfattar inspelning och – i skäligen utsträckning – lagring av telefonsamtal med Kunden. Kunden är medveten om att Avtal inte kan träffas om inte Kunden lämnar efterfrågade uppgifter (inklusive personnummer). Utöver de uppgifter som Kunden lämnar i samband med ingående av Avtalet eller som framkommer i samband med Kundens användande av abonnemang kan Boxer komma att samla in uppgifter om Kundens kreditvärdighet. Boxer kan även komma att samköra personuppgifter med andra personregister i syfte att uppdatera registren med sådana personuppgifter som Boxer bedömer utgör en förutsättning för en god kund- och registervård.

2.2 Ändamålen för behandlingen av uppgifter om Kunden är att (I) möjliggöra för Boxer att uppfylla sina skyldigheter och tillvarata sina rättigheter enligt Avtalet, (II) anpassa Tjänsterna till Kundens preferenser, (III) tillhandahålla information om Tjänsterna, (IV) genomföra marknadsundersökningar och marknadsföring under avtalstiden och tre år därefter, såväl generellt som på sekretessbelagd basis, och såväl elektroniskt som i tryckt form som t.ex. brev, e-mail, tidningar eller telemarketing, (V) låta andra företag, i Sverige och utomlands, få del av Kundens namn- och adressuppgifter för marknadsföringsändamål, (VI) tillskapa underlag för fakturor och Kundens beställning av abonnemang, samt (VII) sammanställa och ta fram generell statistik utan att enskild Kund identifieras.

2.3 Om Kunden önskar korrigera uppgifter eller önskar återkalla sitt samtycke för behandling enligt ovan ska Kunden kontakta Boxer på något av de sätt som framgår av punkten 8.5. Boxer har emellertid rätt att fortsätta behandla befintliga personuppgifter i syfte att fullgöra Avtalet. Kunden är medveten om att Boxer har rätt att säga upp Avtalet om Boxer inte kan fullgöra Avtalet på grund av det återkallade samtycket. Kunden har rätt att en gång per kalenderår erhålla information om vilka uppgifter Boxer behandlar, varifrån dessa kommer, ändamålet med behandlingen samt till vilka mottagare som uppgifterna lämnats ut (om några).

3. AVGIFTER OCH BETALNING

3.1 Avgifter för Tjänsterna ska betalas av Kunden enligt Orderbekräftelsen. Boxers rätt att göra prisförändringar under avtalstiden framgår av punkt 4. Vid förlängning av Avtalet enligt punkt 8.6 kan avgifterna komma att ändras för den nya avtalsperioden. Faktureringsavgift, avgift vid förlust av utrustning eller liknande avgifter debiteras enligt vid var tid gällande prislista (publicerad på Webbplatsen).

3.2 Fast avgift för Tjänst ska betalas i förskott. Rörliga avgifter ska betalas i efterskott. Betalning ska vara Boxer tillhanda senast på fakturans förfallodag. Vid försenad betalning har Boxer rätt att debitera dröjsmålsränta, påminnelseavgifter och ersättning för inkassokostnader. Dröjsmålsränta uppgår till 2 % per månad. Påminnelseavgifter och ersättning för inkassokostnader uttas i

enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. (eller sådan lag som ersatt den lagen).

3.3 Om betalning sker via autogiro förbinder sig Kunden att underteckna nödvändiga handlingar och hålla fakturabeloppet tillgängligt på kontot. Boxer tillämpar de av Bankgirocentralen utarbetade villkoren för autogiro och e-faktura. Kunden kan också kontakta sin bank eller Boxer för ytterligare information om autogiro eller e-faktura. Kundens skyldighet att betala mot sedvanlig faktura, inklusive faktureringsavgift, fortgår intill dess att Boxer har fått besked från Kundens bank att autogiro eller e-faktura har aktiverats. Ett sådant besked kan nå Boxer efter det att faktura har ställts ut av Boxer. Om således Kunden i samband med övergång till autogiro eller e-faktura erhåller faktura trots att autogiro eller e-faktura har aktiverats ska betalning ändå göras mot fakturan.

3.4 Om Kunden inte betalar avgift senast inom 10 arbetsdagar efter den förfalldag som anges på fakturan har Boxer rätt att blockera Kundens tillgång till Tjänsten till dess full betalning sker. För Boxers Telefonitjänst gäller avseende Boxers rätt att blockera Kundens tillgång till Telefonitjänsten i nämnda fall istället vad som anges i de Särskilda Villkoren för Telefonitjänsten. Boxer har vidare rätt att blockera Kundens tillgång till Tjänsten om denne vid upprepade tillfällen betalar avgift senare än det förfalldatum som anges på fakturan. I sådana fall kvarstår Kundens skyldighet att betala full avgift även för den period som Kundens tillgång till Tjänsten är blockerad. Vid av- och påslagning av Tjänsten med anledning av försenad betalning har Boxer rätt att ta ut en avgift på grund av Boxers merarbeten.

3.5 Om Kunden inte betalar avgift senast inom 20 arbetsdagar efter det datum som anges på fakturan, har Boxer rätt att säga upp Avtalet i dess helhet till omedelbart och förtida upphörande. Vid sådant förtida upphörande har Boxer rätt att fakturera Kunden för hela den resterande bindningstiden. För Boxers Telefonitjänst gäller istället vad som särskilt anges i de Särskilda Villkoren för Telefonitjänsten.

4. ÄNDRINGAR

Avgifter

4.1 Avgift för Tjänst får ändras under pågående avtalsperiod om Boxers kostnader ökar med anledning av nya eller höjda skatter eller allmänna avgifter, myndighetsbeslut, ändring i lag eller annan författning, valutaförändringar, ändrade villkor i förhållande till programbolag eller annan leverantör, eller annan liknande omständighet utanför Boxers kontroll, samt i den utsträckning avgiftsändringen avser ett belopp som högst motsvarar kostnadsökningen.

4.2 Om Boxer beslutar att höja avgift för abonnemang enligt ovan ska sådan höjning meddelas Kunden på sätt som är brukligt i konsumentförhållanden senast 30 dagar innan förändringen träder i kraft. Avgiftshöjningen träder inte i kraft under period för vilken betalning redan erlagts. Om Kunden inte accepterar avgiftshöjning för abonnemang får Kunden säga upp det berörda abonnemanget. Om avgiftshöjningen rör en övervägande del av Kundens samtliga sammanhängande abonnemang får Kunden

säga upp Avtalet i dess helhet. Kundens uppsägning ska för att äga giltighet vara Boxer tillhanda inom 30 dagar från det att Kunden får anses ha mottagit meddelande om avgiftshöjningen. Meddelande till Kunden ska anses ha kommit denne till handa senast tre arbetsdagar efter det att brev eller faktura avsänts med post. Meddelande som sänts via e-post, SMS, MMS eller publicering via TV ska anses ha kommit Kunden tillhanda omedelbart. Vid uppsägning upphör abonnemanget eller Avtalet (såsom tillämpligt) samma dag som ändringen träder i kraft. Om uppsagt abonnemang utgör en förutsättning för Kundens övriga abonnemang (s.k. tillvalsabonnemang) upphör även dessa tillvalsabonnemang på denna dag.

4.3 Om Kunden säger upp abonnemanget eller Avtalet med anledning av avgiftshöjning enligt ovan har Boxer rätt att inom en vecka från mottagandet av Kundens uppsägning meddela Kunden att avgiften(erna) ska vara oförändrad(e) under den kvarvarande bindningstiden, varvid Kunden är bunden vid det Avtal som ingåtts med Boxer innan Boxers avgiftshöjning.

Övriga avtalsvillkor

4.4 Boxer har under pågående avtalsperiod rätt att ändra dessa Allmänna Villkor samt de Särskilda Villkoren utöver vad som anges avseende avgifter ovan i den utsträckning ändringarna vid en objektiv bedömning inte är till nackdel för Kunden. Kunden meddelas om ändringarna via brev, publicering via TV, faktura eller genom e-post. Aktuella Allmänna respektive Särskilda Villkor finns publicerade på Webbplatsen. Om ändringarna är till nackdel för Kunden har Kunden rätt att säga upp Avtalet under förutsättning att sådan uppsägning är Boxer tillhanda inom 30 dagar från det att Kunden får anses ha mottagit meddelande om ändringarna (se punkt 4.2).

4.5 Om Kunden säger upp Avtalet med anledning av att de Allmänna eller de Särskilda Villkoren ändrats till nackdel för Kunden har Boxer rätt att inom en vecka från mottagandet av Kundens uppsägning meddela Kunden att de Allmänna eller Särskilda Villkorens (såsom tillämpligt) lydelse ska vara oförändrad under den kvarvarande bindningstiden, varvid Kunden är bunden vid det Avtal som ingåtts med Boxer innan Boxers ändring.

4.6 Utöver vad som framgår ovan har Boxer även rätt att göra sådana ändringar som framgår av de Särskilda Villkoren för respektive Tjänst.

5. UTRUSTNING M.M.

5.1 För att ta del av Boxers Tjänster måste Kunden inneha av Boxer godkänd utrustning. De tekniska krav som ställs på utrustningen, aktuella priser och erbjudanden samt information om vilken utrustning som är godkänd av Boxer lämnas på Webbplatsen, eller av Boxers kundservice.

5.2 Om Kunden skulle använda utrustning som inte är godkänd av Boxer sker detta på Kundens egen risk och Boxer friskriver sig från ansvar för utebliven eller bristfällig mottagning av sändningar eller åtkomst till Boxers Tjänster eller andra störningar eller avbrott och varje annan förlust eller skada som Kunden kan åsamkas på grund

av sådan användning. Kunden är införstådd med att även för det fall Kunden vid viss tidpunkt kan ta emot sändningar eller få åtkomst till Boxers Tjänster med användning av en utrustning som inte har godkänts av Boxer, kan denna möjlighet när som helst komma att upphöra på grund av att Boxer genomför förändringar när det gäller signal, programvara eller andra tekniska förhållanden. Kunden är i sådant fall fortsatt skyldig att erlägga avgifter enligt ingånget Avtal. Boxers kundservice kan inte svara på eller assistera i frågor som är relaterade till utrustning som inte har godkänts av Boxer.

5.3 Utrustning som Kunden hyr eller lånar av Boxer är Boxers egendom och Kunden får inte sälja, pantsätta, hyra, låna ut eller på annat sätt förfoga över eller frånhända sig utrustningen. Kunden står risken för eventuell förlust eller skada på utrustningen till dess att denna återlämnats till Boxer. Utrustning som Kunden hyrt eller lånat av Boxer ska återlämnas till Boxer på Boxers begäran. Boxer förbehåller sig rätten att debitera Kunden en avgift motsvarande utrustningens kostnad om utrustningen inte återlämnas snarast efter Boxers begäran.

5.4 I av Boxer godkänd utrustning finns programvara installerad av tillverkaren. Kunden är införstådd med och godkänner att Boxer kan komma att ladda ned och förse av Boxer godkänd utrustning med nya programinstruktioner, ny mjukvara eller liknande. Kunden är införstådd med att sådana åtgärder kan innebära tillfälliga avbrott i Kundens åtkomst till Tjänsterna.

5.5 Om Kunden i samband med nytecknande eller förlängning av abonnemang har fått eller köpt utrustning till ett subventionerat pris av Boxer eller annan får utrustningen inte utan Boxers samtycke användas för andra tjänster än Boxers under den bindningstid som gäller för det nytecknande eller förlängda abonnemanget. Efter bindningstidens utgång eller vid Avtalets förtida upphörande har Kunden rätt att mot en avgift motsvarande utrustningens kvarvarande restvärde (om något) använda utrustningen för andra tjänster än Boxers.

5.6 Kunden är införstådd med att uppgradering eller ändring av Boxers Tjänster kan medföra att andra tekniska krav ställs på Kundens utrustning för att Kunden ska kunna utnyttja den uppgraderade eller ändrade Tjänsten. Boxer har rätt att med skäligt varsel och utan kostnad för Kunden byta ut av Boxer godkänd utrustning om exempelvis sändningstekniken ändras eller om säkerhetsskäl så kräver.

5.7 Information om till vem Kunden kan vända sig för eventuell reklamation av utrustning erhålles av säljaren i samband med köpet.

6. UPPHOVSRÄTT OCH MODIFIERING AV UTRUSTNING

6.1 Kunden ansvarar för att de abonnemang och den utrustning som Boxer har tillhandahållit Kunden inte utnyttjas i strid med lag eller Avtalet. Detta innebär bland annat att (I) utrustning som är godkänd av Boxer bara får användas för mottagning i Kundens hushåll i Sverige, (II) Kunden inte har rätt att göra någon ändring, modifiering eller annat ingrepp i utrustning (inklusive dess mjukvara) som är godkänd av Boxer (III) Kunden inte har rätt att

undersöka koder eller annan information i utrustning som är godkänd av Boxer, (IV) Kunden bara har rätt att ta del av de Tjänster som omfattas av Kundens Avtal med Boxer, samt (V) att Kunden inte har rätt att kopiera, vidareända eller på annat sätt göra det innehåll som förmedlas via abonnemanget tillgängligt för andra än medlemmar i Kundens hushåll.

6.2 Om det kan konstateras att Kunden har agerat i strid med 6.1 har Boxer rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan och göra av Boxer godkänd eller tillhandahållen utrustning obrukbar eller på annat sätt förhindra otillåtet förfarande. Boxer har vidare rätt att vidta rättsliga åtgärder. I sådant fall ska Kunden ersätta Boxer dess skada och/eller kostnader med anledning av ett rättsligt förfarande. Vidare gäller vad som sägs i punkt 8.7.

7. ANSVARSBEGRÄNSNING, STÖRNINGAR OCH AVBROTT

7.1 Om störningar, avbrott eller annat fel uppstår i Tjänsterna ska Kunden anmäla felet till Boxer så snart som möjligt. Boxer ansvarar inte för och har rätt att debitera Kunden sina kostnader för eventuell avhjälpning och felsökning enligt Boxers vid var tid gällande prislista (publicerad på Webbplatsen) för (i) fel som beror på att Kunden använder utrustning som inte är godkänd av Boxer eller (ii) fel som beror på vårdslöshet hos Kund eller annan som Kund ansvarar för.

7.2 Kund som tecknat abonnemang har rätt till återbetalning eller avdrag på avgift för abonnemang vid hinder, väsentlig störning eller fel som inte omfattas av bestämmelserna i 7.1 (i) och (ii) ovan eller av bestämmelse i de Särskilda Villkoren och som begränsar möjligheten att behörigen ta del av utbudet för sådant abonnemang. Återbetalning eller avdrag ska dock endast ske om hindret eller störningen kan hänföras till omständighet som Boxer ansvarar för eller till fel i av Boxer godkänd utrustning, som inte beror på att Kunden hanterat denna felaktigt. Det belopp som ska återbetalas eller dras av beräknas som felets varaktighet räknat i hela dygn från den tid Kunden anmälde felet till dess störningen eller avbrottet har upphört. För särskild filmtjänst och/eller annan interaktiv tjänst gäller istället vad som anges i de Särskilda Villkoren för Boxers TV-tjänst i bredbandsnätet.

8. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

8.1 Avtalet gäller tillsvidare (så kallat tillsvidareabonnemang) eller under viss bindningstid (så kallat visstidsabonnemang) enligt vad som framgår av Orderbekräftelsen. Vid tecknande av ett eller flera abonnemang justeras - om tillämpligt - abonnemangsperioden för befintliga abonnemang att motsvara avtalstiden för det/de tillkommande abonnemanget/en, om inte annat anges i Orderbekräftelsen för tillkommande abonnemang.

8.2 Vid tillsvidareabonnemang kan Avtalet sägas upp till upphörande på dagen tre månader från uppsägningen, om inte annat anges i Orderbekräftelsen.

8.3 Om Kunden har ett visstidsabonnemang och Kunden inte senast tre månader före utgången av abonnemangstiden säger upp sådant visstidsabonnemang för upphörande eller tecknar ett

nytt abonnemang på viss tid övergår abonnemanget i tillsvidareavtal. I så fall gäller en ömsesidig uppsägningstid om tre månader räknat från dagen då uppsägningen företogs.

8.4 Om Kunden säger upp ett abonnemang som utgör en förutsättning för Kundens övriga abonnemang (s.k. tillvalsabonnemang) upphör även tillvalsabonnemangen i samband med sådan uppsägning.

8.5 Uppsägning av Avtalet ska för att äga giltighet vara tydlig. Uppsägning kan ske skriftligen, per fax, telefon eller på annat liknande sätt. Uppsägningstiden räknas från den dag som uppsägningen kommit Boxer tillhanda.

8.6 Vid förlängning av Avtalet tillämpas de avgifter och övriga avtalsvillkor, inklusive de Allmänna respektive Särskilda Villkor, som har aviserats Kunden inför ingången av den nya abonnemangsperioden.

8.7 Boxer har rätt att i förtid säga upp Avtalet för omedelbart upphörande om Kunden agerar i strid med punkterna 3, 5.3 och 6 i dessa Allmänna Villkor. Boxer har även rätt att i förtid säga upp Avtalet om Kunden på annat väsentligt sätt eller vid upprepade tillfällen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet. Om Boxer utövar denna rätt ska Kunden betala en slutavgift motsvarande avgift för abonnemang, eventuella övriga avgifter som följer av det enskilda Avtalet och serviceavgift för de månader som återstår av avtalsperioden per dagen för det förtida upphörandet, samt därtill, i förekommande fall, hyra av utrustning till dess att denna återlämnas. Därutöver är Boxer berättigat till dröjsmålsränta med 2 % per månad jämte ersättning för eventuella lagstadgade inkassokostnader och påminnelseavgifter.

9. ÅNGERRÄTT

9.1 Enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ("Distansavtalslagen") har Kunden ångerrätt vid avtal om abonnemang som träffas på distans eller utanför affärslokaler. Om Kunden ångrar en beställning av en Tjänst, beställd antingen separat eller tillsammans med hårdvara, ska Boxer meddelas inom fjorton dagar räknat från och med den dag då Kunden har fått tillgång till Tjänsten. Om Kunden ångrar en beställning av hårdvara som säljs separat, ska Boxer meddelas inom fjorton dagar räknat från och med den dag då Kunden har tagit hand om hårdvaran. Ångerrätten räknas dock tidigast från och med den dag information om ångerrätten kom Kunden tillhanda.

9.2 Om Kunden utnyttjar ångerrätten vid avtal som ingåtts på distans eller utanför affärslokal ska Kunden returnera eventuell utrustning till Boxer. Om utrustningen skadas eller kommer bort på grund av att Kunden inte tagit tillräckligt god hand om den kan Kunden bli ersättningskyldig. Om Kunden meddelat Boxer att denne vill utnyttja sin ångerrätt under ångerfristen och returnerar eventuell utrustning behöver Kunden inte betala för Tjänsten. Eventuell erlagd ersättning återbetalas till Kunden inom 14 dagar från det att uppsägningen har mottagits.

9.3 Kunden kan utöva sin ångerrätt genom att kontakta Boxers kundservice eller genom att fylla i det standardformulär som finns tillgängligt på Webbplatsen.

10. PANTSÄTTNING, ÖVERLÅTELSE OCH FLYTTNING

10.1 Boxer har rätt att överlåta eller pantsätta samtliga sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet under förutsättning att den till vilken överlåtelsen sker kommer att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett för Kunden tillfredställande sätt. Kunden får, efter Boxers medgivande i varje enskilt fall, överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan privatperson.

10.2 Om Kunden flyttar från sin bostad har Kunden rätt att på begäran flytta över Tjänsten till den nya fastighet där Kunden ska nyttja Tjänsten, under förutsättning att Boxer har teknisk och praktisk möjlighet att genomföra en sådan flytt. Vid sådan flytt av Tjänsten har Boxer rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt Boxers vid var tid gällande prislista. Kunden ska snarast, dock senast 30 kalenderdagar före sådan flytt, meddela Boxer och lämna erforderlig information för att Boxer ska kunna genomföra flytten av Tjänsten. Om Boxer saknar möjlighet att genomföra en flytt av Kundens Tjänst, är Kunden skyldig att erlagga betalning för återstående avtalsperiod enligt villkoren i Avtalet, se dock punkt 10.1.

11. ADRESSÄNDRING

Kunden ska utan dröjsmål anmäla adressändring (inklusive e-postadress, telefonnummer och mobiltelefonnummer) till Boxer på något av de sätt som framgår av punkten 8.5. Boxer ska adressera utskick till Kundens nya adress senast 14 kalenderdagar efter det att Boxer mottagit sådan anmälan. Boxers adressregister uppdateras även enligt SPAR. För det fall att Kundens faktiska adress inte överensstämmer med den som registrerats enligt SPAR, ansvarar Kunden för att adressuppgifterna i SPAR låses så att inte felaktig uppdatering sker. Om adressändring inte görs eller felaktig uppdatering enligt SPAR görs, står Kunden således själv risken för att Boxers fakturor och andra utskick inte kommer Kunden tillhanda. Kunden bär det fulla ansvaret för eventuella påförda påminnelseavgifter etc. till följd av utebliven adressändring.

12. TVIST

Tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av Avtalet ska parterna i första hand försöka lösa genom överenskommelse. Om parterna inte kan träffa en överenskommelse ska tvisten avgöras av allmän domstol. Tvisten kan även prövas av Allmänna Reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig och tvisten lämpar sig för nämndens prövning